

# Manual de Boas Práticas de Atendimento do Departamento de Suporte RM |ADM|FIN

---



## Sumário

---

1.	APRESENTAÇÃO DO MANUAL.....	3
2.	DEPARTAMENTO DE SUPORTE DA MANTENEDORA.....	3
2.1.	Fluxo de atendimento:.....	3
3.	ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE.....	4
4.	FOCO NO USUÁRIO.....	4
5.	O QUE É O ATENDIMENTO?.....	4
6.	PROGRAMA MULTIPLICADOR.....	5
6.1.	Premissas do Programa de Multiplicadores:.....	5
7.	RUÍDOS NA COMUNICAÇÃO .....	7
8.	TIPOS DE ATENDIMENTOS.....	7
8.1.	Atendimento Telefônico .....	8
8.2.	Atendimentos Via Chamados .....	10

# 1. Apresentação do Manual

**Finalidade:** definir o fluxo de processos e regras que deverão ser seguidas, visando a padronização do atendimento aos diversos usuários do departamento de suporte da Mantenedora das Escolas e Faculdades QI, ajudando os atendentes a conduzirem da melhor forma possível as necessidades do usuário.

**Objetivo:** Disponibilizar ferramentas de apoio ao atendente do Departamento de Suporte da Mantenedora das Escolas e Faculdades QI, uniformizando o atendimento e, conseqüentemente, melhorando a qualidade do mesmo.

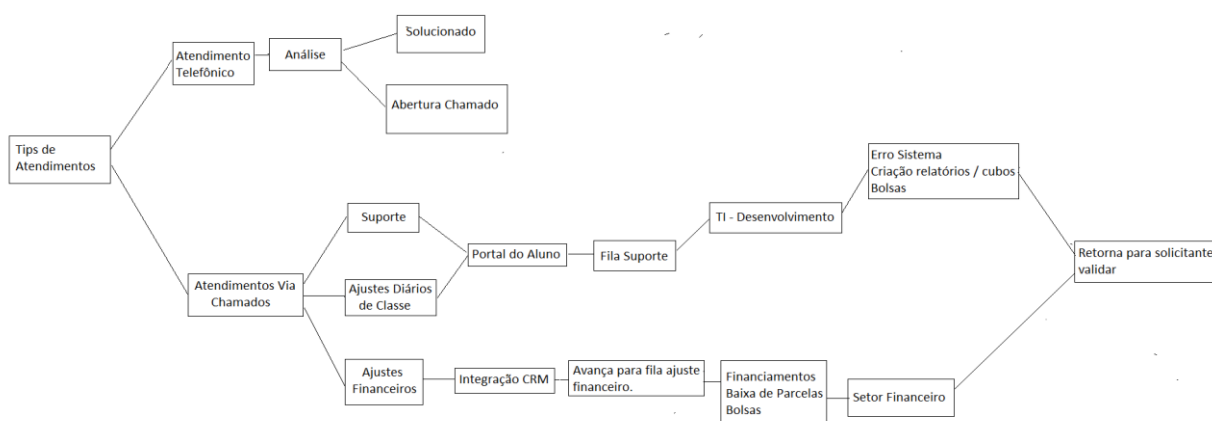
## 2. Departamento de Suporte da Mantenedora

**Objetivo do Departamento de Suporte:** atender todos os usuários que usam o Sistema RM, tirando as dúvidas, orientando quanto aos procedimentos de ajustes financeiros, acadêmicos e administrativos.

**Responsabilidade da equipe de suporte:** atender diretamente ao usuário, conversando, solicitando maiores informações, retornando o contato quando for o caso e garantindo que a solicitação seja atendida.

**Direcionamento dos atendimentos:** Nenhum atendimento deve ser direcionado a qualquer setor, sem antes ser avaliado pelo departamento de Suporte.

### 2.1. Fluxo de atendimento:



### 3. Organização do Ambiente

---

- Realização do *check list* de abertura do setor (Vide anexo I).
- *Script* de atendimento localizado na PA (Vide anexo II).
- Manual de realização dos Procedimentos.
- Organização da mesa de trabalho.
- Lista de ramais na PA.
- Lista de multiplicadores por escola na PA.
- A mesa de atendimento deve estar livre de celular pessoal e alimentos (realize seu lanhe e utilize seu celular pessoal nos locais indicados pela empresa).

### 4. Foco no Usuário

---

**Princípio para um bom atendimento é o Foco no usuário:** O cliente deve estar sempre em primeiro lugar, portanto devemos dar toda atenção a ele quando nos procurar.

**Critérios imprescindíveis no ato do contato:** rapidez, confiabilidade e precisão.

A **confiabilidade dos usuários** é adquirida ao longo do tempo se mantivermos a qualidade nos nossos serviços.

### 5. O Que é o Atendimento?

---

"Atendimento" é o ato de atender. E "atender" é dar, prestar atenção, tomar em consideração, acolher com atenção ou cortesia. É ter consideração, delicadeza. São definições básicas que fazem toda a diferença no relacionamento com o cliente. É necessário atender bem nosso usuário? Claro, primordial!

**O bom atendimento deve considerar:**

- Conhecimento específico;
- Credibilidade (confiança e honestidade);
- Disponibilidade para servir;



- Comunicação (informação adequada e completa);
- Surpreender, encantar os usuários;
- Foco no resultado.

### **Recomendações de atitudes a serem evitadas:**

- Apatia – sensação de que não está atento ao que foi solicitado;
- Qualquer atitude para se livrar do usuário;
- Tratar o usuário como apenas mais um;
- Tratar o usuário como se não soubesse nada do assunto;
- Robotismo “Obrigado, tenha um bom dia”
- Jogo de “empurra” – Desculpe, mas não é aqui. O usuário dá voltas sem que ninguém resolva a situação.

A insatisfação é a diferença entre a expectativa do usuário e a realidade que ela constatou.

## **6. Programa Multiplicador**

---

**Quem é o multiplicador?** É um colaborador com conhecimento das normas, procedimentos operacionais da filial.

**Papel do multiplicador:** Multiplicar e dar suporte a equipe nos assuntos operacionais de todos os departamentos da mantenedora e das normativas. Cabe a ele receber as informações que vem da mantenedora, bem como ter conhecimentos sobre o que está sendo alterado em termos de sistema e atualização das normativas e repassar para toda a equipe da escola.

### **6.1. Premissas do Programa de Multiplicadores:**

- A quantidade de Multiplicadores varia de acordo com o tamanho da escola: Escolas 04, 09 e 18 tem 02(dois) multiplicadores e demais escolas tem 01(um) multiplicador.
- O multiplicador atua no turno da tarde e noite.
- Multiplicador deve sempre estar usando sua identidade visual (Botton) a fim de ser identificado por todos.

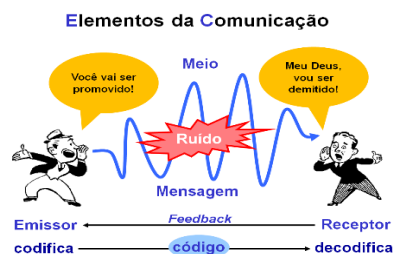
- Os Encontros entre os multiplicadores serão bimestrais e em forma de treinamento.
- Os multiplicadores farão periodicamente treinamento na área de suporte.
- Caso o multiplicador não puder comparecer, outra data deve ser marcada.
- Os multiplicadores tem liberdade de buscar conhecimento junto ao departamento de suporte sempre que sentirem necessidade e, o departamento de suporte tem o dever de informar aos multiplicadores as atualizações que requeiram mudança imediata nos processos.
- O primeiro contato dos colaboradores das escolas com dúvidas sobre o sistema e demais processos deve ser primeiramente com o Multiplicador. Caso o Multiplicador não consiga dirimir a dúvida do colaborador deverá entrar em contato com o Departamento de Suporte.
- Atividades do multiplicador:
  - Receber o treinamento da mantenedora.
  - Multiplicar este conhecimento à equipe.
  - Propor melhorias nos processos.
  - Planilha multiplicadores por escola:

<b>MULTIPLICADORES</b>		
<b>ESCOLA</b>	<b>MANHÃ E TARDE</b>	<b>TARDE E NOITE</b>
01		*
2		*
4	*	*
5		*
6		*
9	*	*
10		*
11		*
12		*
13		*
14		*
15		*
17		*
18	*	*
20		*

## 7. Ruídos na Comunicação

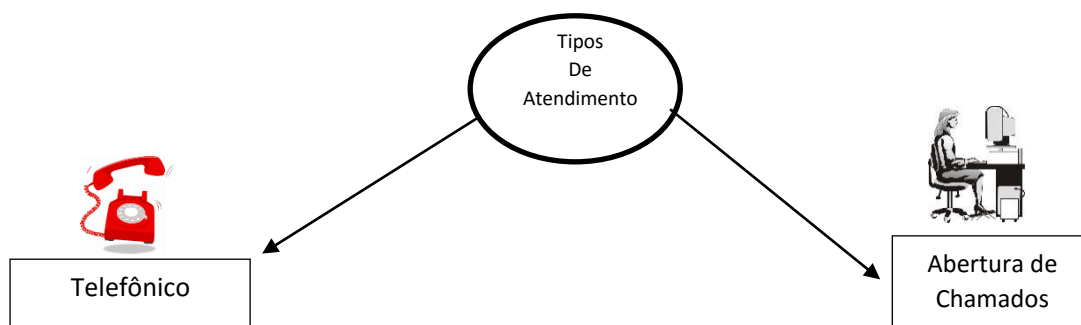
Ruídos são todas interferências que prejudicam o entendimento da mensagem pelo receptor durante o processo de comunicação. É preciso muito cuidado para evitar ruídos, ou seja, é preciso saber identificar o que pode causar ou impedir o perfeito entendimento das mensagens: Como quando um atendente fala e o usuário não consegue identificar o que foi dito. O usuário pode entender de maneira diferente ao que lhe foi dito.

Para que possamos minimizar os ruídos de comunicação o Departamento de Suporte de Sistema RM, Administrativo e Financeiro da Mantenedora das Escolas e Faculdades QI, deve realizar o *check list* de teste ( Anexo I) e utilizar as indicações dos itens 8.1.



## 8. Tipos de Atendimentos

Tipos de atendimentos realizados:



## 8.1. Atendimento Telefônico

Trabalhamos para a excelência no atendimento.

<b>DEVE</b>	<b>NUNCA</b>
Atenda o telefone no máximo <b>até o 2º toque</b>	<b>Nunca utilizar gírias ou expressões</b> “meu amor”, “minha flor” ou ainda “Hoje não temos o sistema, é por isso que...”.
Atenda o telefone cumprindo o <b>check List</b> (Anexo II) Cumprindo o <b>script</b> o atendente estará cumprimentando, identificando-se, tratando o usuário pelo nome e identificando o motivo da ligação.	Não utilizar <b>frases</b> que possam <b>irritar</b> o usuário: “Não sei”, “Não Posso”.
Utilize <b>tom de voz</b> adequado (não grite, não sussurre)	<b>Evitar palavras</b> como “entendo”, “compreendo”.
Transmita <b>segurança e motivação</b> no atendimento	Não interrompa o usuário, não apresse o atendimento, mas <b>mantenha o foco no atendimento</b> , não em outros assuntos que não dizem respeito.
<b>Escute</b> o usuário <b>com atenção</b> para entender o que está sendo solicitado.	Não deixar o usuário esperando por <b>respostas</b> .
<b>Junte</b> o maior número de <b>informações</b> que você conseguir, pois isso facilitará o seu atendimento	Não lhe dê <b>informações</b> confidenciais ou <b>desnecessárias</b> .
<b>Agir de forma receptiva</b> (demonstrar paciência e responder às dúvidas do usuário como se fosse a primeira vez que está lhe respondendo);	Não entre em <b>justificativas sobre atitudes</b> de colegas.
Seja atencioso, <b>expresse o seu desejo de ajudar</b>	Não deve interromper <b>um discurso</b> , quando mantém conversação com o interlocutor.



DEVE	NUNCA
Ao receber uma ligação o atendente assume a <b>responsabilidade pelas informações</b> repassadas ao usuário.	Fazer juízos de valor; <b>Transmitir opiniões</b> ; Elaborar suposições ou rumores.
<b>Solucionar o problema</b> ou direcionar a ligação para o setor responsável, <b>informar o usuário</b> para quem está transferindo a ligação e qual departamento.	
O atendente deve considerar o assunto como um problema seu e <b>comprometer-se</b> garantindo agilidade na resposta;	
Quando não conseguir solucionar o problema, utilizar a seguinte frase: “Vamos registrar essas informações e <b>entraremos em contato</b> assim que tivermos uma posição sendo ela positiva ou negativa”	
Mesmo que tenha que solicitar que o usuário abra chamado, <b>informar</b> que já estamos tratando o caso.	
Sempre <b>dê retorno</b> ao usuário	
Quando se verificar extremamente necessário, interromper a conversa, deve sempre, <b>avisar o interlocutor da interrupção</b> .	
Assegure-se de que todas as <b>informações</b> prestadas são <b>corretas e adequadas</b> .	

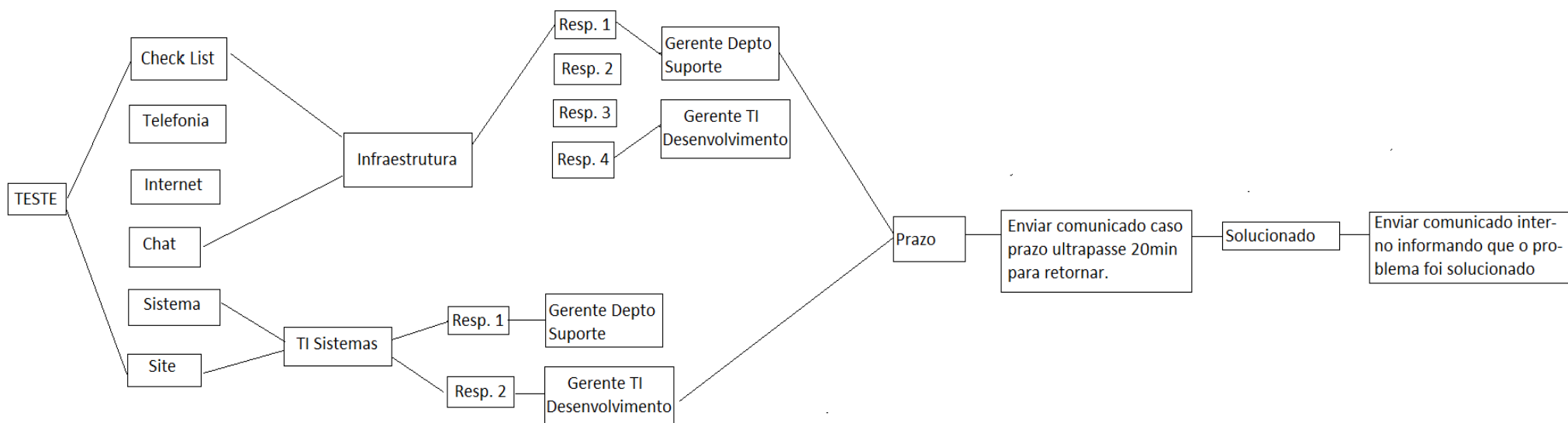
## 8.2. Atendimentos Via Chamados

Os atendimentos abertos pelo portal ou integração CRM, tem o prazo de 72hs para serem realizados conforme normativa, caso não consiga entregar no prazo manter o usuário a par do que está acontecendo e lhe de um novo prazo para solucioná-lo.

<b>DEVE</b>	<b>NUNCA</b>
Acessar a fila <b>diariamente</b>	Nunca utilizar <b>gírias ou expressões</b> “meu amor”, “minha flor” ou ainda “Hoje não temos o sistema, é por isso que...”.
Tratar os atendimentos por <b>ordem de data/ prioridade</b>	Realizar as <b>solicitações</b> que não estejam <b>de acordo com as Normas</b> da Instituição e sem autorização diretiva
<b>Respeitar</b> o prazo de solução de 72 horas	Nunca <b>encerrar</b> um chamado <b>sem a validação</b> do solicitante
Ler <b>atentamente</b> a solicitação	Responder de forma <b>grosseira</b>
Toda a <b>Informação</b> deve ser <b>incluída</b> na <b>discussão</b> do chamado	Tratar a <b>discussão do chamado</b> , como conversa
As <b>solicitações</b> devem estar <b>de acordo</b> com as <b>regras</b> da Instituição descritas em Normativas ou com autorização diretiva	Utilizar palavras técnicas que possam <b>dificultar o entendimento</b> do usuário
As <b>respostas</b> devem ser <b>simples</b> e que o solicitante entenda	Criar <b>obstáculos</b>
Se não entendeu a solicitação, <b>ligue</b> e questione o usuário	<b>Respostas</b> extensas
Manter a <b>discussão</b> do atendimento <b>atualizada</b>	Devolver o <b>chamado</b> para o solicitante <b>sem uma solução</b>
	Não utilizar <b>frases que possam irritar</b> o usuário: “Não sei”, “Não Posso”.

## Anexo I

Para que não tenhamos problemas com os ruídos na comunicação diariamente é realizado checklist na abertura do departamento para garantirmos a qualidade no atendimento dos nossos usuários.



## Anexo II

Central de atendimento (Nome) Bom dia / Boa Tarde / Boa Noite

Com quem falo?

Verificar se é o multiplicador quem está ligando, caso não seja perguntar por que o multiplicador não entrou em contato!

(Nome) em que posso ajudá-lo?

Você está ligando para qual número?

Caso não esteja ligando para celular informar a escola que na lista de ramais tem os nossos telefones celulares e solicitar que ligue para celular.

Se estiver ligando do celular/ ou ramal interno (04-09-15-18-20);

Sempre despedir-se: Um Bom Dia / Boa Tarde / Boa Noite